

<<旅游饭店细微管理>>

图书基本信息

书名：<<旅游饭店细微管理>>

13位ISBN编号：9787503232183

10位ISBN编号：7503232188

出版时间：2007-8

出版时间：孔永生、王增琪 中国旅游出版社 (2007-09出版)

作者：孙永生，王增琪 编

页数：372

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<旅游饭店细微管理>>

内容概要

随着旅游业竞争的日益激烈，是否能够提供真正优质的产品，已成为决定旅游企业命运至关重要的因素。

这里所说的产品既包括有形产品，又包括无形产品。

目前许多旅游企业只把注意力关注在有形产品上，忽略了无形产品——服务与管理，尤其是服务与管理中的许多细节，常常被认为是微不足道的小事而被忽略。

然而正是这些细节决定了企业无形产品的质量，从而决定着企业的成败。

同时，面对消费者日益多样化和个性化的需求，旅游企业如果仅仅依靠标准化、规范化的服务和管理，已经远远不能满足消费者的需要了。

所以善于捕捉细节，从每一个细节入手，不断完善服务与管理，就成为企业制胜的法宝。

本丛书从关注细节入手，以案例为线索，用生动、形象、直观的形式，把服务与管理中的应当被关注的细节一一展现出来。

与同类的案例书相比，本丛书具有以下特点：一是案例来自实践，并经过精心筛选、编辑而成。

二是案例关注的都是相关细节问题，这些细节是旅游服务与管理中必不可少和至关重要而又常常被忽略的。

三是服务与管理的要求贯穿于案例分析和点评之中，层层递进，深入浅出，达到了以点带面的效果。

本丛书可以作为旅游企业员工自学读物与培训教材，同时，也可作为各个层次旅游管理专业教学的辅导教材。

<<旅游饭店细微管理>>

书籍目录

战略篇 第一章 愿景管理 第二章 目标管理 第三章 计划管理执行篇 第一章 组织管理 第二章 人力资源管理部分 第三章 业务管理 第四章 质量管理部分 第五章 成本管理 控制篇 第一章 标准管理 第二章 监控管理 第三章 评估管理提升篇 第一章 学习管理 第二章 反思管理 第三章 创意管理 第四章 改进管理 第五章 知识管理参考文献

<<旅游饭店细微管理>>

编辑推荐

目前许多旅游企业只把注意力关注在有形产品上，忽略了无形产品——服务，尤其是服务中的很多细节，常被认为是微不足道的小事而被忽略。

然而服务无小事，正是这些细节决定了企业产品的质量，从而决定着企业的成败。

本丛书从关注细节入手，以案例为线索，用生动、形象、直观的形式，把服务与管理中的应当被关注的细节一一展现出来。

与同类的案例书相比，本丛书具有以下特点：一是案例来自实践，并经过精心筛选、编辑而成。

二是案例关注的都是相关细节问题，这些细节是旅游服务与管理中必不可少和至关重要而又常常被忽略的。

三是服务与管理的要求贯穿于案例分析和点评之中，层层递进，深入浅出，达到了以点带面的效果。

本丛书可以作为旅游企业员工自学读物与培训教材，同时，也可作为各个层次旅游管理专业教学的辅导教材。

<<旅游饭店细微管理>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>